MITEL

REMOTE | IP Phones

Manual de Configuração do Teleworker Remote IP Phone

MITEL | it's about YOU

AVISO

As informações contidas neste documento são consideradas exactas, mas não são garantidas pela Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). As informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não devem ser consideradas, de forma alguma, um compromisso por parte da Mitel ou de qualquer uma das suas empresas afiliadas ou subsidiárias. A Mitel e as suas empresas afiliadas e subsidiárias não assumem qualquer responsabilidade por erros ou omissões neste documento. É possível que sejam publicadas revisões ou novas edições do mesmo de forma a incorporar tais alterações.

Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida, sob qualquer forma ou por qualquer meio (electrónico ou mecânico), seja para que fim for, sem o consentimento prévio, por escrito, da Mitel Networks Corporation.

MARCAS COMERCIAIS

Mitel é uma marca comercial da Mitel Networks Corporation.

Outros nomes de produtos mencionados neste documento podem ser marcas comerciais das respectivas empresas e são reconhecidos pelo presente documento.

Mitel REMOTE IP Phones
Manual de Configuração do Teleworker Remote IP Phone
Junho de 2006

®,™ Marca comercial da Mitel Networks Corporation
©Copyright 2006, Mitel Networks Corporation
Todos os direitos reservados

ÍNDICE

BEM-VINDO 1

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE 2

ACERCA DO TELEFONE REMOTE IP 3

Capacidades do telefone Remote IP 3

CONFIGURAR O TELEFONE REMOTE IP 4

Introdução 4

Configurar telefones 5020, 5212, 5215, 5235 ou Navigator remotos 4

Configurar telefones 5220 ou 5224 remotos 5

Configurar telefones Dual Mode 5215 ou 5220 remotos 5

Configurar o YA Softphone remoto 6

Configurar a aplicação Voice First no telefone Remote IP 6

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS 7

Mensagens de erro do telefone IP 7

GLOSSÁRIO 8

Bem-vindo

Este Manual de Configuração para telefones Remote IP fornece informações sobre o modo de utilização do telefone IP seguro da Mitel com o Mitel® Teleworker Solution.

Este manual aborda os seguintes tópicos:

- **Documentação de Suporte**: como aceder à documentação técnica e de produtos da Mitel
- **Acerca do telefone Remote IP**: informações básicas sobre o telefone IP remoto, incluindo uma descrição geral das suas capacidades
- **Configurar o telefone Remote IP**: procedimentos sobre como configurar o telefone IP para funcionar remotamente utilizando o Teleworker Solution
- **Resolução de problemas**: informações sobre resolução de problemas para o telefone IP remoto
- **Glossário**: definição de termos e acrónimos encontrados neste manual.

AVISOS

O Teleworker Solution não se adequa a fornecer autonomamente um acesso fiável a serviços de chamada de emergência (por exemplo, 911, 999 ou 112). O suporte para E112 pode ser proporcionado ao teletrabalhador através de um Line Interface Module. Para obter mais informações, consulte o manual *Mitel Teleworker Solution Blade Guide* disponível na Mitel OnLine.

O administrador do sistema deve ter em atenção que dispositivos que se encontrem no modo Teleworker e estejam ligados fora do firewall empresarial não terão as chamadas E112 bloqueadas. Chamadas E112 efectuadas a partir destes dispositivos poderão reportar um CESID incorrecto ou poderão encontrar-se fora da área de cobertura do ponto de acesso ao serviço público (PSAP: Public Service Access Point).

O serviço E112 não é garantido para teletrabalhadores. Dado que um teletrabalhador pode encontrar-se geograficamente longe da sede, caso se desloque, o administrador do sistema terá de efectuar uma actualização manual da base de dados para que esta reflicta a localização do utilizador. Por este motivo, recomenda-se vivamente que não forneça serviços E112 ao telefone de um teletrabalhador.

Para obter mais informações sobre o suporte para serviços de chamada de emergência, consulte o manual *Resiliency* disponível na Mitel OnLine, na documentação relativa ao 3300 ICP. (Consulte Documentação de Suporte na página 2.)

Documentação de Suporte

Para aceder à Documentação técnica e de produtos

1. Inicie sessão na **Mitel OnLine**.
2. Clique em **Technical Support**.
3. Seleccione **Product Documentation**

    - Para aceder à **documentação dos telefones IP**, clique na ligação User Guide ou Installation Guide existente na parte superior do ecrã.
    - Para aceder à **documentação do Teleworker**, desloque o painel de navegação da esquerda até “Applications and Solutions”. Clique em **Teleworker Solution**.

Para aceder aos artigos da base de dados de conhecimento da Mitel:

1. Inicie sessão na **Mitel OnLine**.
2. Clique em **Technical Support**.
3. Clique em **Knowledge Base**. É apresentado o motor de procura da base de dados de conhecimento.
4. Na lista de produtos, seleccione **Teleworker Solution** e clique em **Search**.

Acerca do telefone Remote IP

O Teleworker Solution suporta os seguintes telefones IP:

- Mitel 5020 IP Phone
- Mitel 5212 IP Phone
- Mitel 5215 IP Phone
- Mitel 5220 IP Phone
- Mitel 5224 IP Phone
- Mitel Dual Mode 5215 IP Phone
- Mitel Dual Mode 5220 IP Phone
- Mitel 5235 IP Phone
- Mitel Navigator
- Softphone Mitel Your Assistant

Para obter mais informações sobre o telefone IP e respectivas funcionalidades, consulte o Manual do utilizador adequado disponível na Mite Online (consulte Documentação de Suporte na página 2.). Para obter informações sobre instalação e montagem na parede, consulte o Manual de instalação incluído com o telefone IP.

Capacidades do telefone Remote IP

Juntamente com o Teleworker Solution, o telefone IP irá proporcionar-lhe uma solução única, ideal para o escritório e para os requisitos de telefonia remota.

Quando configurado para utilização com o Teleworker, o telefone IP remoto tem as seguintes capacidades:

- Encriptação para fornecer um caminho de voz seguro entre o telefone e o sistema através da Internet
- Memória intermédia de instabilidade de fase adaptativa e outras melhorias de software para aperfeiçoar a qualidade da voz através da Internet
- Compressão G.729 para reduzir os requisitos de largura de banda
- Funcionamento idêntico ao de qualquer outro telefone ligado à rede
- Funcionamento através de qualquer ligação de rede local de banda larga que proporcione conectividade à sede da empresa onde o 6000 MAS é visível a partir da Internet
- Acesso directo ao sistema telefónico da empresa (por exemplo, correio de voz e chamadas de conferência).
- Suporte para a aplicação Voice First (apenas para os telefones IP 5020 e 5220)

Configurar o telefone Remote IP

Depois de instalar o telefone IP, é possível configurá-lo para funcionar remotamente e aceder às funcionalidades da rede de voz da empresa. Para obter informações sobre a instalação do telefone, consulte o manual de instalação incluído com o telefone IP.

Introdução

Antes de configurar o telefone IP para funcionamento remoto, tem de efectuar os seguintes procedimentos:

- instalar e configurar o hardware e o software do Teleworker Solution necessários na empresa e configurar o endereço MAC do telefone remoto no servidor do Teleworker, seguindo as instruções fornecidas no *Teleworker Solution Software Blade Guide*
- atribuir o número de extensão do telefone IP ao ICP utilizando as seguintes instruções:

ICP	Instructions:
SX-200 ICP	1. Inicie sessão no CDE. 2. Seleccione o formulário 9 “Desktop Device Assignment”. 3. Programe a sua extensão em qualquer CLID disponível.
3300 ICP	1. Na ferramenta de administração do sistema, aceda a **System Configuration > Devices > IP Phones > Multiline IP Sets > Multiline IP Sets Configuration**. 2. Clique em **Add** e introduza as informações sobre o seu dispositivo.

Para obter mais informações sobre a programação do ICP, consulte *3300 ICP System Administration Tool Help* ou *SX-200 ICP Technical Documentation*.

SUGESTÃO:	Ao configurar o telefone IP, algumas teclas oferecem funcionalidades específicas: • Para **eliminar uma entrada**, prima a Supertecla. • Para **retroceder** numa entrada, prima * • Para **introduzir um ponto decimal**, prima #. **Nota**: Se tiver introduzido três dígitos no campo actual, o cursor irá criar automaticamente uma casa decimal e avançar.

Configurar telefones 5020, 5212, 5215, 5235 ou Navigator remotos

1. Certifique-se de que o número de extensão do telefone IP está atribuído a um ICP e de que o endereço MAC do telefone IP está registado no servidor do Teleworker, conforme as instruções da secção *Introdução*.
2. Prima e mantenha premida a tecla **7** e ligue o cabo de rede com alimentação (ou cabo do adaptador CC) à entrada de corrente. Mantenha premida a tecla **7** até que apareça CONFIGURE TELEWORKER no ecrã do telefone (cerca de 4 segundos).
3. Prima # para configurar o funcionamento remoto do telefone IP. Aparece USE PRESENT SETTINGS? no ecrã.
4. Prima # para **Enter**. Aparece TELEWORKER GATEWAY no ecrã.
5. Introduza o endereço IP da gateway do Teleworker e, em seguida, prima a tecla de seta para baixo (▼). Aparece STORE IN NVRAM no ecrã.

6. Prima # para guardar. É apresentada a mensagem “Saving to NVRAM, DO NOT REMOVE POWER”. O telefone volta a iniciar e são apresentadas a data e a hora.

   Se aparecer a mensagem ENTER TW INSTALL PW, introduza a Palavra-passe de instalador (fornecida pelo administrador do sistema).

   Se o telefone IP não tiver sido anteriormente registado num ICP, o sistema apresenta a mensagem PRESS/USE SUPERKEY TO SEND PIN. Introduza o número PIN e prima a Supertecla.
7. O telefone IP está pronto para ser utilizado remotamente.

Para obter informações sobre a configuração da aplicação Barra de Tarefas do Navigator, consulte o *Manual do Utilizador do Navigator* disponível na Mitel OnLine.

Configurar telefones 5220 ou 5224 remotos

1. Certifique-se de que o número de extensão do telefone IP está atribuído a um ICP e de que o endereço MAC do telefone IP está registado no servidor do Teleworker, conforme as instruções da secção *Introdução*.
2. Prima e mantenha premida a tecla **7** e ligue o cabo de rede com alimentação (ou cabo do adaptador CC) à entrada de corrente. Mantenha premida a tecla **7** até que apareça CONFIGURE TELEWORKER no ecrã do telefone (cerca de 4 segundos).
3. Prima a tecla sob a palavra **Yes** para configurar o funcionamento remoto do telefone IP. Aparece USE PRESENT SETTINGS? no ecrã.
4. Prima a softkey **New**. Aparece TELEWORKER GATEWAY no ecrã.
5. Introduza o endereço IP da gateway do Teleworker e, em seguida, prima a tecla de seta para baixo (▼). Aparece STORE CHANGES no ecrã.
6. Prima a softkey **Yes** para guardar. É apresentada a mensagem “Saving to NVRAM, DO NOT REMOVE POWER”. O telefone volta a iniciar e são apresentadas a data e a hora.

   Se aparecer a mensagem ENTER TW INSTALL PW, introduza a Palavra-passe de instalador (fornecida pelo administrador do sistema).

   Se o telefone IP não tiver sido anteriormente registado num ICP, o sistema apresenta a mensagem PRESS/USE SUPERKEY TO SEND PIN. Introduza o número PIN e prima a Supertecla.
7. O telefone IP está pronto para ser utilizado remotamente.

Configurar telefones Dual Mode 5215 ou 5220 remotos

1. Certifique-se de que o número de extensão do telefone IP está atribuído a um ICP e de que o endereço MAC do telefone IP está definido, conforme as instruções da secção *Introdução*.
2. Prima e mantenha premida a tecla **7** e ligue o cabo de rede com alimentação (ou cabo do adaptador CC) à entrada de corrente. Mantenha premida a tecla **7** até que apareça CONFIGURE TELEWORKER no ecrã do telefone (cerca de 4 segundos).
3. Prima ***** (5215) ou **YES** (5220) para configurar o funcionamento remoto do telefone IP. Aparece DELETE/NEW SETTINGS? no ecrã.
4. Prima # para **NEW**. Aparece TELEWORKER GATEWAY no ecrã.
5. Introduza o endereço IP da gateway do Teleworker e, em seguida, prima a tecla da seta para baixo. Aparece (▼) STORE CHANGES no ecrã.
6. Prima * (5215) ou **YES** (5220) para guardar. É apresentada a mensagem “Saving to NVRAM, DO NOT REMOVE POWER”. O telefone volta a iniciar e são apresentadas a data e a hora.

   - Se aparecer a mensagem ENTER TW INSTALL PW, introduza a palavra-passe de instalador (fornecida pelo administrador do sistema).

- Se o telefone IP não tiver sido anteriormente registado num ICP, o sistema apresenta a mensagem PRESS/USE SUPERKEY TO SEND PIN. Introduza o número PIN e prima a Supertecla.

O telefone IP está pronto para ser utilizado remotamente.

Configurar o YA Softphone remoto

Para obter informações sobre a configuração do Your Assistant Softphone, consulte o Manual do utilizador do YA Release 3.2.

Configurar a aplicação Voice First no telefone Remote IP

A configuração do 5020 ou 5220 IP Phone pode também incluir a aplicação Voice First (VFA) para videoconferência. O servidor de VFA funciona como uma gateway para terminais de vídeo. Cada terminal é composto por uma câmara, ecrã de vídeo e telefone. A transmissão de vídeo é processada através do servidor VFA e a transmissão de áudio é efectuada pelo 5020 ou 5220 IP Phone. Para obter mais informações sobre a utilização da VFA, consulte o *Mitel Voice First Application - Administrator Guide* disponível na Mitel OnLine. (Consulte Documentação de Suporte na página 2.)

Resolução de problemas

Esta secção contém informações sobre resolução de problemas de

- mensagens de erro do telefone IP específicas do Teleworker Solution
- conectividade e qualidade de voz do telefone IP

Mensagens de erro do telefone IP

As mensagens de erro que se seguem são específicas do Teleworker Solution. As mensagens são apresentadas no telefone IP durante 20 segundos e, em seguida, a ligação entre o servidor do Teleworker Solution e o telefone é terminada (aparece LOST LINK TO SERVER…DISCONNECTING no ecrã do telefone). Quando o problema é resolvido, aparece por breves momentos a mensagem WAITING FOR LINK no ecrã e, em seguida, a ligação ao servidor do Teleworker Solution é restabelecida.

Mensagem de erro	Problema	Solução
TW LICENSE REQUIRED CONTACT TW ADMIN	Não existem licenças suficientes para suportar o telefone IP remoto	O administrador tem de contactar o fornecedor de soluções Mitel para obter licenças adicionais para o Teleworker Solution
CONNECTION REFUSED CONTACT TW ADMIN	O telefone IP não está incluído na lista de telefones com permissão de utilização do Teleworker Solution	O administrador tem que permitir o telefone IP. Consulte "*Configuring Remote IP Phone Properties*" no manual do Teleworker Solution Software Blade.
CONNECTION PENDING PLEASE STAND BY	O Teleworker Solution não consegue comunicar com o ICP.	O telefone IP irá ligar ao ICP de suporte assim que este fique disponível
PASSWORD REJECTED	A Palavra-passe de instalador introduzida está incorrecta	Após um período de seis segundos, o telefone IP irá reiniciar e solicitar a Palavra-passe de instalador novamente. Contacte o administrador do sistema para obter uma palavra-passe válida.
TFTP ERROR 4 **ou** L2 & BOOT Download Error	O telefone do teletrabalhador está a apontar para um endereço IP diferente do endereço da gateway do Teleworker.	Certifique-se de que introduz o endereço IP correcto da gateway do Teleworker ao configurar o telefone para funcionamento com o Teleworker.

Glossário

Termo	Definição
6000 Managed Application Server (MAS)	Fornece aos clientes um servidor de aplicações para as instalações da empresa, gerido remotamente, que suporta uma gama completa de capacidades de servidor de rede, tais como partilha de ficheiros e impressão, serviços de Web e correio electrónico e um firewall seguro.
ADMIN	Administrador.
Blade	Uma aplicação ou componente de software do sistema 6000 MAS total.
Firewall	Hardware ou software, instalado na rede para impedir comunicações não autorizadas pela política de rede. Impede a intrusão de um dispositivo ligado à rede em outros dispositivos na rede.
ICP	Integrated Communications Platform (Plataforma de comunicações integrada). Um sistema telefónico da Mitel, incluindo a 3100 ICP, a 3300 ICP e o SX-200 ICP.
LAN	Local Area Network (Rede local).
Streaming local	Capacidade dos dispositivos Teleworker efectuarem o streaming do caminho de voz directamente de um dispositivo Teleworker para outro, quando ambos os dispositivos estão localizados atrás do mesmo dispositivo NAT.
MAC	Media Access Control (endereço do dispositivo remoto)
MAS	Managed Applications Server (Servidor de aplicações geridas).
Fornecedor de Soluções Mitel	A empresa a que foi adquirido o Teleworker Solution.
NAT	Network Address Translation (Conversão de endereços de rede). Uma técnica que permite converter um conjunto de endereços IP privados para um conjunto público de endereços IP.
NVRAM	Non-volatile Random Access Memory (Memória de acesso aleatório não volátil).
PPPoA	Point-to-Point Protocol over Asynchronous Transfer Mode (ATM) (Protocolo ponto-a-ponto por modo de transferência assíncrona).
PPPoE	Point-to-Point Protocol over Ethernet (Protocolo ponto-a-ponto por Ethernet).
Router	Hardware que estabelece a interface entre duas redes.
Servidor	Um computador partilhado numa rede local.
Teleworker Solution	Uma solução segura para funcionários que trabalham remotamente ou em casa. O Teleworker Solution permite-lhe aceder à rede de voz da empresa através do seu telefone IP remoto.
TW ADMIN	Teleworker Administrator (Administrador do Teleworker).
VLAN	Virtual LAN (rede local virtual).